



สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563

ฉบับที่

๑๐๖๗

18 ส.ค. 2564

วันที่

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา

การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา ปี 2563 มีผู้ตอบแบบสำรวจรวม 101 ราย เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.00 และเพศชาย ร้อยละ 38.00 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี ร้อยละ 47.00 รองลงมาคืออายุ ช่วง 15-29 ปี ร้อยละ 28.00 ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 46.60 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 24.00

ผลคะแนนความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.387 คิดเป็นร้อยละ 67.74 หรือคิดเป็นคะแนน Top2Boxes มีค่าคะแนนที่ 3.59 คิดเป็นร้อยละ 71.74 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของภาคใต้ที่อยู่ระดับ 3.788

ทั้งนี้บริการด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยของบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทางการเงิน (ผ่านธนาคาร) และด้านการให้บริการทางการแพทย์ ระดับคะแนนเท่ากัน (คะแนน 3.52) ด้านการบริการทั่วไป (คะแนน 3.48) ด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (คะแนน 3.44) ด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของทุกด้าน ได้แก่ การให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ (คะแนน 2.99) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงบริการด้านที่มีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย การให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ หน่วยบริการควรจัดเจ้าหน้าที่เป็นหลักในการทำความเข้าใจและให้ความรู้ในการสื่อสารข้อมูล และช่วยอำนวยความสะดวกในกรณีที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เป็นที่เสียงให้กับผู้มารับบริการ รวมทั้งประสานงานกับส่วนกลางในการประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

ส่วนด้านการให้บริการทั่วไป ซึ่งเป็นผลโดยตรงของการบริการของหน่วยบริการ มีระดับคะแนน ดังนี้ การบริการของเจ้าหน้าที่ (คะแนน 3.54) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (คะแนน 3.43) และสิ่งอำนวยความสะดวก (คะแนน 3.48) หน่วยบริการควรมุ่งพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ คือ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉพาะในประเด็นความชัดเจนในการให้ข้อมูลข่าวสารและระยะเวลาในการให้บริการ ที่ต้องมีการทบทวนกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยหน่วยบริการควรทำความเข้าใจและให้ความรู้กับผู้รับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถมารับบริการที่สำนักงานได้โดยมีความพร้อมและเข้าใจ กระบวนการ/ขั้นตอนต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

สำหรับด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม มีคะแนนอยู่ในระดับมาก 3.78 คะแนน โดยคะแนนที่อยู่ลำดับแรกด้านความผูกพัน คือ ความสนใจสมัครสมาชิกต่อเนื่อง ส่วนด้านความเชื่อมั่นของ



ผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม มีคะแนนอยู่ในระดับมาก 3.82 คะแนน โดยคะแนนที่อยู่ลำดับแรก ด้านความเชื่อมั่น คือหลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และสำนักงานประกันสังคมดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม									
รายการ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		Top2Boxes		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	3.387	67.74	3.59	71.74	3.38	68.32	5.97	8.15	14.18
1. ด้านการให้บริการทางการเงิน (ผ่านธนาคาร)	3.52	70.47	3.72	74.47	5.27	69.21	6.87	9.80	8.85
1.1 จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินผ่านธนาคารเพียงพอ	3.75	75.00	3.95	79.00	13.80	65.20	6.92	10.12	3.96
1.2 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของธนาคารที่ท่านใช้บริการชำระเงิน	3.50	70.00	3.70	74.00	1.00	73.00	8.02	11.07	6.91
1.3 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของธนาคารไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.58	71.67	3.78	75.67	6.80	68.87	7.81	8.75	7.77
1.4 จำนวนหน่วยบริการมีให้เลือกใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึง	3.57	71.46	3.77	75.46	8.00	67.46	7.00	8.63	8.91
1.5 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของหน่วยบริการ (บีกซี โลตัส ฯลฯ)	3.29	65.82	3.49	69.82	-	69.82	4.60	10.49	15.09
1.6 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการให้บริการของหน่วยบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.44	68.90	3.64	72.90	2.00	70.90	6.89	9.74	10.47
2. ด้านการให้บริการทางการแพทย์	3.52	70.41	3.72	74.41	3.70	70.71	6.26	12.48	6.86
2.1 ความเพียงพอของจำนวนสถานพยาบาลที่ให้ผู้ป่วยเลือก	3.41	68.14	3.61	72.14	5.00	67.14	5.47	8.39	14.00
2.2 คุณภาพของการดูแลรักษาพยาบาล	3.49	69.76	3.69	73.76	-	73.76	8.81	10.45	6.98
2.3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเหมาะสม	3.57	71.38	3.77	75.38	4.50	70.88	3.10	19.87	1.65
2.4 การเข้ารับการรักษาโดยสถานพยาบาลไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย	3.77	75.43	3.97	79.43	9.00	70.43	8.61	11.96	-
2.5 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	3.37	67.32	3.57	71.32	-	71.32	5.29	11.74	11.65



ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม									
รายการ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		Top2Boxes		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.44	68.79	3.64	72.79	6.95	65.84	6.27	6.51	14.43
3.1 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/ การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.94	78.71	4.14	82.71	20.00	62.71	8.05	9.24	-
3.2 การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment	3.51	70.14	3.71	74.14	1.00	73.14	10.40	7.46	8.00
3.3 การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt	3.38	67.55	3.58	71.55	6.80	64.75	5.19	6.50	16.76
3.4 การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ของ สำนักงานประกันสังคม	2.94	58.75	3.14	62.75	-	62.75	1.45	2.83	32.97
4. ด้านการให้บริการข้อมูล/ การประชาสัมพันธ์	2.99	59.86	3.19	63.86	0.07	63.13	1.85	2.93	32.02
4.1 เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	3.23	64.54	3.43	68.54	0.50	68.04	5.32	5.98	20.16
4.2 Mobile Application	2.97	59.39	3.17	63.39	0.50	62.89	1.50	3.18	31.93
4.3 Facebook ของสำนักงานประกันสังคม	3.11	62.19	3.31	66.19	-	66.19	2.00	8.07	23.74
4.4 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนมาตรา 40 ผ่านช่องทางต่างๆ	2.94	58.80	3.14	62.80	-	62.80	1.57	2.60	33.03
4.5 การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม	2.89	57.80	3.09	61.80	-	61.80	2.00	2.00	34.20
4.6 สำนักงานประกันสังคม มีสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลหลายช่องทาง	2.93	58.60	3.13	62.60	-	62.60	2.25	1.03	34.12
4.7 มีการสื่อสารให้สมาชิกรับทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็น	2.92	58.40	3.12	62.40	-	62.40	1.65	1.65	34.30
4.8 สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์	2.96	59.20	3.16	63.20	-	63.20	2.00	2.00	32.80
5. ด้านการให้บริการทั่วไป	3.48	69.62	3.68	73.62	0.89	72.73	8.62	9.03	8.74
5.1 สิ่งอำนวยความสะดวก	3.48	69.50	3.68	73.50	1.50	72.00	9.24	7.32	9.95
5.1.1 ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	3.52	70.40	3.72	74.40	-	74.40	12.83	3.41	9.36
5.1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ	3.43	68.60	3.63	72.60	3.00	69.60	5.64	11.23	10.53



ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม									
รายการ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		Top2Boxes		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.54	70.70	3.74	74.70	0.75	73.95	9.26	9.85	6.19
5.2.1 การอำนวยความสะดวกและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.53	70.60	3.73	74.60	1.00	73.60	9.95	8.12	7.33
5.2.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการให้คำแนะนำ และสุภาพเรียบร้อย	3.56	71.20	3.76	75.20	1.00	74.20	9.76	8.97	6.07
5.2.3 ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.48	69.60	3.68	73.60	-	73.60	8.61	10.46	7.33
5.2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.57	71.40	3.77	75.40	1.00	74.40	8.73	11.84	4.03
5.3 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.43	68.65	3.63	72.65	0.41	72.24	7.35	9.93	10.08
5.3.1 มีความชัดเจนของข้อมูลการสื่อสาร	3.49	69.80	3.69	73.80	1.20	72.60	9.39	7.68	9.13
5.3.2 ขั้นตอนการใช้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.37	67.40	3.57	71.40	-	71.40	8.00	6.73	13.87
5.3.3 ระยะเวลาในการให้บริการต่างๆ มีความเหมาะสม	3.38	67.60	3.58	71.60	-	71.60	6.00	10.07	12.33
5.3.4 มีความโปร่งใส/เป็นธรรมในการให้บริการ	3.49	69.80	3.69	73.80	0.45	73.35	6.00	15.23	4.97

ความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม									
รายการ	ความผูกพัน/ ความเชื่อมั่น		Top2Boxes		สัดส่วนคะแนนความผูกพันและเชื่อมั่น				
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สำนักงานประกันสังคม	3.78	75.55	3.98	79.55	13.13	66.43	5.61	14.84	-
1.1 ความสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิกต่อเนื่อง	3.84	76.80	4.04	80.80	19.00	61.80	3.41	15.79	-
1.2 การบอกต่อให้ผู้ที่ใกล้ชิด/รู้จักสมัครสมาชิกประกันสังคมอย่างแน่นอน	3.81	76.20	4.01	80.20	14.10	66.10	6.74	13.06	-
1.3 ความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกประกันสังคมและจะบอกต่อถึงประสบการณ์ด้านบวกจากการใช้บริการสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้อื่น	3.78	75.60	3.98	79.60	12.00	67.60	6.56	13.84	-
1.4 การมีส่วนร่วมในการช่วยเผยแพร่การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม รวมถึงกิจกรรมที่สำนักงานประกันสังคมจัดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง	3.68	73.60	3.88	77.60	7.40	70.20	5.74	16.66	-
2. ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อ สำนักงานประกันสังคม	3.82	76.40	4.02	80.40	14.93	65.47	6.20	13.40	-
2.1 หลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และ สำนักงานประกันสังคมดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.89	77.80	4.09	81.80	20.00	61.80	5.17	13.03	-
2.2 การเป็นสมาชิกของ สำนักงานประกันสังคม ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่โดยเชื่อมั่นว่าไม่น่ามีมาตรการอื่นมาทดแทนได้เท่ากับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	3.80	76.00	4.00	80.00	14.35	65.65	5.63	14.37	-
2.3 เชื่อว่า สำนักงานประกันสังคมเป็นองค์กรที่ดีและสิทธิประโยชน์ของสมาชิกได้เป็นอย่างดี	3.80	76.00	4.00	80.00	13.70	66.30	6.33	13.67	-
2.4 เชื่อมั่นว่า สำนักงานประกันสังคม สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใส	3.79	75.80	3.99	79.80	11.68	68.12	7.67	12.53	-